



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Relación entre clima organizacional y el desempeño  
laboral de los trabajadores de salud del Centro Materno  
Infantil Villa María del Triunfo -Año 2014**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORAS:

Br. Maritza Altamirano Gonzales

Br. Silvia del Pilar Verástegui Soto

ASESORA:

Mg. Maritza Emperatriz Guzmán Meza

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y Calidad de Servicio

PERÚ-2015

Página del Jurado

Dra. Tamara Tatiana Pando Escurria

Presidente

Dra. Dora Ponce Yactayo  
Secretario

Mgtr. Maritza Guzmàn Meza  
Vocal

#### DEDICATORIA:

A DIOS, nuestro Padre Celestial,  
que nos entrega la fuerza espiritual  
y valor necesario para seguir  
adelante.

Gracias a nuestros queridos  
padres, por su apoyo, comprensión  
y motivación.

## AGRADECIMIENTO

Gracias a nuestra asesora de tesis,  
por la orientación, apoyo y  
paciencia en brindarnos sus  
conocimientos con el fin de terminar  
la tesis satisfactoriamente.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Maritza Altamirano Gonzales, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI: 10185741, con la tesis titulada: Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de salud del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo - Año 2014, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es compartida con Silvia del Pilar Verástegui Soto **con** DNI: 09391265.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y Fecha : Lima, 23 de Abril de 2015.

Firma :

Nombres y Apellidos : Maritza Altamirano Gonzales

DNI : 10185741

## PRESENTACIÓN

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud, presentamos la tesis titulada: Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de salud del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo - Año 2014.

La presente tesis se desarrolló considerando un problema de investigación y dentro del mismo el planteamiento, la realidad problemática y la formulación del problema, la justificación y consecuentemente los objetivos. Además contiene el marco referencial. Luego se plantea la hipótesis general y las específicas, así como se identifican y describen las variables y se ejecuta la operacionalización de las mismas. También se incluye el marco metodológico, tipo y diseño de investigación, población, muestra, muestreo, criterios de selección, técnicas e instrumentos de recolección de datos, pruebas de análisis de validez y confiabilidad de los instrumentos y las técnicas estadísticas de análisis y procesamiento de datos.

Asimismo, se presentan los resultados de la investigación y la contrastación de las hipótesis, la discusión de los resultados, mediante el análisis comparativo considerando los antecedentes descritos en el marco referencial. Por último, se presentan las conclusiones, recomendaciones y las referencias bibliográficas; así como los anexos correspondientes y dentro del mismo se considera el instrumento utilizado para la recolección de datos y la matriz de consistencia.

Las Autoras.

	Índice	pg.
<b>Carátula</b>		i
Página del Jurado		ii
Dedicatoria		iii
Agradecimiento		iv
Declaratoria de autenticidad		v
Presentación		vi
Índice		vii
Resumen		xi
Abstract		xii
<b>Introducción</b>		13
<b>I. Planteamiento del Problema</b>		16
1.1 Realidad Problemática		16
1.2 Formulación del Problema		17
1.3 Justificación, relevancia y contribución		18
1.3.1 Teórica		18
1.3.2 Práctica		19
1.3.3 Metodológica		19
1.3.4 Social		19
1.3.5 Epistemológica		20
1.4 Objetivos		20
1.4.1 Objetivo General		20
1.4.2 Objetivos Específicos		20
<b>II. Marco referencial</b>		23
2.1 Antecedentes		23
2.1.1 Antecedentes Nacionales		23
2.1.2 Antecedentes Internacionales		24
2.2 Marco teórico		26

	Pg.
2.3 Perspectiva teórica	47
<b>III. Hipótesis y variables</b>	<b>49</b>
3.1 Hipótesis	50
3.1.1 Hipótesis General	50
3.1.2 Hipótesis Específicas	50
3.2 Identificación de variables	51
3.3 Descripción de variables	51
3.3.1 Definición conceptual	51
3.3.2 Definición operacional	52
3.4 Operacionalización de variables	53
<b>V. Marco metodológico</b>	<b>56</b>
4.1 Tipo de investigación	57
4.2 Población, muestra y muestreo	58
4.3 Criterios de selección (si corresponde)	59
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	60
4.5 Validación y confiabilidad del instrumento (si corresponde)	61
4.6 Procedimientos de recolección de datos	63
4.7 Métodos de análisis e interpretación de datos	63
4.8 Consideraciones éticas (si corresponde)	64
<b>V. Resultados</b>	
5.1 Presentación de resultados (descriptivos) (inferenciales)	66
5.2 Contrastación de las hipótesis (si corresponde)	75
<b>VI. Discusión</b>	<b>85</b>
<b>Conclusiones</b>	<b>88</b>
<b>Recomendaciones</b>	<b>91</b>
<b>Referencias bibliográficas</b>	<b>93</b>
<b>Anexos</b>	<b>95</b>



## Índice de Tablas

Tabla 1. Dimensiones del clima organizacional	53
Tabla 2. Dimensiones del desempeño laboral	54
Tabla 3. Distribución de frecuencias entre Clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de salud.	66
Tabla 4. Distribución de frecuencias entre Clima organizacional y la responsabilidad de los trabajadores de salud.	67
Tabla 5. Distribución de frecuencias entre Clima organizacional y la iniciativa en los trabajadores de salud.	68
Tabla 6. Distribución de frecuencias entre Clima organizacional y la colaboración en los trabajadores de salud.	69
Tabla 7. Distribución de frecuencias entre Clima organizacional y la oportunidad de los trabajadores de salud.	70
Tabla 8. Distribución de frecuencias entre Clima organizacional y la Calidad del trabajo de los trabajadores de salud.	71
Tabla 9. Distribución de frecuencias entre Clima organizacional y la confiabilidad de los trabajadores de salud.	72
Tabla 10. Distribución de frecuencias entre Clima organizacional y Relaciones interpersonales de los trabajadores de salud.	73
Tabla 11. Distribución de frecuencias entre Clima organizacional y cumplimiento de normas de los trabajadores de salud.	74
Tabla 12. Relación entre Clima organizacional y desempeño laboral	75
Tabla 13. Relación entre Clima organizacional y responsabilidad	76
Tabla 14. Relación entre Clima organizacional e iniciativa	77
Tabla 15. Relación entre Clima organizacional y colaboración	78
Tabla 16. Relación entre Clima organizacional y oportunidad	79
Tabla 17. Relación entre Clima organizacional y calidad del trabajo	80
Tabla 18. Relación entre Clima organizacional y confiabilidad	81
Tabla 19. Relación entre Clima organizacional y relaciones interpersonales	82
Tabla 20. Relación entre Clima organizacional y cumplimiento de las normas	83

## Índice de figuras

Figura 1. Niveles entre el Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de salud	66
Figura 2. Niveles entre el Clima Organizacional y la responsabilidad de los trabajadores de salud	67
Figura 3. Niveles entre el Clima Organizacional y la iniciativa en los trabajadores de salud	68
Figura 4. Niveles entre el Clima Organizacional y la colaboración de los trabajadores de salud	69
Figura 5. Niveles entre el Clima Organizacional y la oportunidad de los trabajadores de salud	70
Figura 6. Niveles entre el Clima Organizacional y la calidad del trabajo en los trabajadores de salud	71
Figura 7. Niveles entre el Clima Organizacional y la confiabilidad de los trabajadores de salud	72
Figura 8. Niveles entre el Clima Organizacional y las relaciones interpersonales de los trabajadores de salud	73
Figura 9. Niveles entre el Clima Organizacional y el cumplimiento de Normas de los trabajadores de salud	74

## Resumen

El presente trabajo de investigación titulado: Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de salud del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo - Año 2014, se desarrolló con el objetivo de determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de salud que laboran en el Centro Materno Infantil de Villa María del Triunfo.

En cuanto a la metodología, se empleó el método inductivo – deductivo, además esta investigación es descriptiva correlacional, considerando para el efecto la aplicación de un cuestionario a una muestra de trabajadores; así como la utilización del enfoque de investigación cuantitativa. Fue realizado en el Centro Materno Infantil de Villa María del Triunfo durante los meses de enero y febrero 2015 cuya muestra y población son todos los trabajadores del establecimiento siendo un número de 100, se utilizó como instrumentos de recolección de datos para clima organizacional el cuestionario de Clima Organizacional del MINSA R.M N°623 – 2008/MINSA y para el Desempeño Laboral el cuestionario R.M N°626– 2008/MINSA, basada en la teoría del clima organizacional de Rensis Likert y la teoría de Herzberg, Mauser y Snyderman para desempeño laboral.

Como resultado se obtuvo que el Clima organizacional tiene relación directa con el Desempeño Laboral, positiva y significativa ( $p < 0,05$ ) y Rho de Spearman 0,906; en cuanto a sus dimensiones Liderazgo, Innovación, Recompensa, Confort, Estructura, Toma de decisiones, Comunicación, Remuneración, Identidad, Conflicto y cooperación, Motivación; y que el Desempeño Laboral en cuanto a su dimensiones responsabilidad, iniciativa, colaboración, oportunidad, calidad del trabajo, confiabilidad y discreción, relaciones interpersonales y cumplimiento de las normas con el Clima organizacional tienen relación directa, positiva y significativa ( $p < 0,05$ ) y Rho de Spearman 0,643.

Palabras Claves:

Clima organizacional, desempeño laboral, servicios de salud.

## **Abstract**

This research paper entitled: Relationship between organizational climate and job performance of health workers Mother and Child Center Villa María del Triunfo - Year 2014, was developed with the aim to determine the relationship between organizational climate and job performance of employees health who work in the Maternity Center Villa María del Triunfo.

In terms of methodology, the inductive method was used - deductive addition this research is descriptive correlational, considering for the effect of applying a questionnaire to a sample of workers; and the use of quantitative research approach. It was conducted at the Maternity Center Villa María del Triunfo during the months of January and February 2015 with a sample and population are all workers of the establishment still a number of 100, was used as instruments of data collection for organizational climate questionnaire Organizational Climate MINSA RM No. 623 - 2008 / MINSA and the Work Performance questionnaire RM No. 626-2008 / MINSA, based on the theory of organizational climate Rensis Likert and the theory of Herzberg, Mauser and Snyderman for job performance .

The obtained results showed that organizational climate is directly related to the Labor, positive and significant performance ( $p < 0.05$ ) and Spearman Rho 0.906; in terms of its dimensions Leadership, Innovation, Reward, Comfort, Structure, Decision Making, Communication, Compensation, Identity, Conflict and Cooperation, Motivation; and that the Work Performance in their dimensions responsibility, initiative, collaboration, opportunity, job quality, reliability and discretion, interpersonal relations and compliance with organizational climate have a direct, positive and significant relationship ( $p < 0.05$ ) and Spearman Rho 0.643.

Key words:

Organizational climate, job performance, health services.